

Collaboration interinstitutionnelle

« Tous partenaires »

Rapport annuel 2016

Table des matières

1. Introduction	3
2. Activités du Comité de pilotage (COPIL)	3
3. Activités du Comité de développement et de coordination (CDC)	3
4. Activités du Bureau CII	4
5. Bilan et commentaires	5
6. Conclusion et recommandations	7
7. Définitions et abréviations	8
8. Organisation de la CII-Valais	9

Pour ne pas alourdir le texte, la forme masculine, quand elle est employée pour des personnes ou des fonctions, désigne aussi bien des hommes que des femmes.

1. Introduction

« La CII Valais vise la collaboration entre les institutions qui œuvrent à l'insertion/réinsertion professionnelle et sociale des bénéficiaires sur le premier marché du travail. Elle met en commun des méthodes de travail et des mesures. Sur le terrain, la CII se traduit par des valeurs partagées et une expertise au service d'une stratégie d'insertion ».

La collaboration interinstitutionnelle (CII) s'affirme comme une nécessité dans le quotidien des institutions concernées, soit le Service de l'industrie, du commerce et du travail (SICT) pour l'assurance-chômage (AC), le Service de l'action sociale (SAS) pour l'aide sociale (AS), le Service de la formation professionnelle (SFOP) et ses offices d'orientation scolaire et professionnelle (OSP), l'Office cantonal AI du Valais (OAI) pour l'assurance-invalidité (AI), la fondation Addiction Valais et la Suva.

Durant l'année 2016, 2355 personnes ont été suivies simultanément par au moins deux dispositifs partenaires. Ses activités se focalisent sur deux axes, à savoir la gestion des situations complexes et la mise en place de mesures structurelles et facilitatrices pour les professionnels.

Grâce au dynamisme et à l'expertise des personnes ressources, le travail en réseau entre partenaires est facilité et les prises en charge CII sont reconnues et appréciées.

Dans le domaine structurel, la CII effectue des travaux en vue de définir des cadres appropriés à certaines coopérations bilatérales afin que ce mode de collaboration soit optimisé tant pour les professionnels que pour les bénéficiaires.

Réalisations clés en 2016

- **183** situations complexes annoncées en 2016 au bureau CII pour l'ensemble du canton du Valais, soit une légère augmentation par rapport aux années précédentes. Plus du **90%** d'entre-elles ont fait l'objet d'une prise en charge coordonnée par les dispositifs concernés.
- Formation à la CII pour les nouveaux collaborateurs engagés par les 6 partenaires (31 participants).
- Journées régionales CII destinées à tous les collaborateurs, dans les 5 régions du Canton et organisées par les coordinateurs et les directions régionales sur le thème transversal de la diversité culturelle.
- Rédaction et publication de deux **newsletters CII** par année (mars et novembre).
- Participation à la mise en place de la plateforme T1 pour les jeunes en difficulté d'insertion.

- Participation au Forum Oncoreha portant sur la réinsertion professionnelle dans le domaine oncologique.
- Circulaires bilatérales entre partenaires visant à clarifier les modes de collaboration ainsi que les transitions.
- Adaptation des cahiers des charges CII.
- Consolidation de la CII auprès des collaborateurs terrain (rencontres, ateliers, discussions).

2. Activités du Comité de pilotage (COPIL)

En cours d'année 2016, le COPIL a accueilli M. Ulrich Gerber, nouveau directeur du pôle prestations et développement d'Addiction Valais. Les membres du COPIL se sont retrouvés à cinq occasions. Les discussions ont principalement porté sur la mise en place de la plateforme T1 pour les jeunes et son lien avec la CII Valais. Le COPIL a rappelé l'importance de maintenir un lien de causalité adéquat entre d'une part l'objectif, à savoir l'insertion/la réinsertion professionnelle et sociale du bénéficiaire et d'autre part, l'institutionnalisation de partenaires ayant des missions de bases différenciées.

Afin de maintenir une cohérence dans la communication, le COPIL a précisé l'importance de parler d'une seule CII en Valais. Pour ce faire, il a validé l'élargissement du bureau CII à deux coordinateurs thématiques qui traiteront, selon les procédures et outils CII, des situations complexes provenant de la plateforme T1 jeunes et de l'asile.

3. Activités du Comité de développement et de coordination (CDC)

Durant cette année, le CDC s'est partiellement renouvelé, quatre membres ayant réorienté leur activité professionnelle. Thomas Zahno, Manfred Kuonen, Philippe Vouillamoz et Benoît Gaydes-Combes ont été remplacés par Viktor Lang, responsable de l'agence REA de l'OAI du Haut-Valais, Edgar Zurbruggen, nouveau responsable de l'Office d'orientation professionnelle du Haut-Valais et Anne-Sophie Loye, représentante d'Addiction Valais. Le poste de chef de placement public est, quant à lui, resté vacant jusqu'en fin d'année 2016.

Les activités marquantes du CDC ont principalement porté sur les défis et perspectives en matière de CII y compris celles pour les jeunes en difficulté d'insertion. Dans ce cadre, les

membres du CDC et du bureau CII se sont rencontrés lors d'une journée commune pour confronter leur réflexion quant aux ressources disponibles et aux compétences nécessaires pour assurer la gestion des situations de jeunes annoncés au bureau. Cette réflexion a alimenté le débat au sein du COPIL.

4. Activités du bureau CII

Dans le cadre de leurs responsabilités, les sept membres du bureau ont œuvré à la consolidation de la CII auprès des collaborateurs terrain. Dès le mois de mai 2016, le bureau CII a accueilli Mme Barbara Guntern, coordinatrice régionale pour le Haut-Valais, en remplacement d'Edgar Zurbriggen promu au CDC.

Les 183 situations complexes annoncées en 2016 ont été analysées pour déterminer la prise en charge adéquate (11 assessments, 74 Tables Rondes (TRO) et 79 situations en tandem). Les dossiers refusés ont systématiquement fait l'objet de suggestions de prise en charge ou de suivi institutionnel.

Les séances régionales organisées par les coordinateurs contribuent au dialogue et permettent d'une part, aux répondants CII d'échanger sur leurs difficultés professionnelles et d'autre part, d'assurer une certaine qualité dans la gestion du dossier CII.

Le bureau a également organisé la journée de formation à la CII destinée aux nouveaux collaborateurs. Cette journée a rassemblé 31 professionnels dont plusieurs médecins du service médico-régional (SMR) de l'AI. Après une immersion pratique dans la CII, les collaborateurs ont assisté à la présentation des 6 partenaires. Cette journée leur a permis de mieux se connaître et de se familiariser avec la CII. L'évaluation de la journée a été positive.

Les 5 journées régionales

Pour la première fois et à l'instar du Haut-Valais, les coordinateurs régionaux soutenus par les directions de chaque institution ont organisé de manière autonome leur journée régionale CII sur la base d'un thème commun à tous et souhaité par le COPIL: la diversité culturelle.

Monthey : 12 mai

Réunissant plus de 60 collaborateurs, cette journée a connu un franc succès. En ouverture, chaque dispositif a brièvement présenté sa mission. Pilotés par les répondants CII, les ateliers qui ont porté sur des cas pratiques, ont répondu aux besoins d'échanges entre professionnels. L'exposé thématique de Mme Héléna Herrera, spécialisée dans la question du racisme et du droit, a conclu la journée en rappelant qu'il est beaucoup plus efficace de rechercher dans l'individu son projet, ses motifs, ses potentiels que son appartenance culturelle. Pour les décélérer, le professionnel doit alors se dégager de ses propres préjugés.

Martigny : 9 juin

Plus de 70 personnes ont été conviées à cette rencontre qui a débuté sur des rappels de fonctionnement de la CII ainsi qu'une présentation de la Charte. Les ateliers pratiques ont été plébiscités, tant sur le plan de la qualité des échanges que sur la diversité des méthodologies voulues par chaque répondant CII. L'intervention de Mme Héléna Herrera visant à sensibiliser le public à la multiculturalité a également été appréciée.

Sion : 13 octobre

La rencontre a débuté par une présentation de la Charte CII par M. Christian Bonvin du CIO. Les directions des institutions ont, en guise d'introduction à la conférence animée par M. Jean-Claude Métraux, présenté leur propre synthèse de l'enquête portant sur les effets, les implications et les difficultés de la diversité culturelle dans une collaboration interinstitutionnelle. Les workshops, sous forme de mini tables rondes, ainsi que l'expertise du conférencier, cofondateur de l'association Appartenances, ont permis à la centaine de professionnels invités de franchir une étape supplémentaire dans la connaissance de l'autre et ce, avec beaucoup de satisfaction.

Sierre : 13 septembre

Les participants à cette journée l'ont fort appréciée, notamment de par la diversité des interventions, la participation de la troupe de théâtre interactif « Silex » et l'excellent repas composé de spécialités issues de la Corne de l'Afrique.

Les quelques 65 personnes présentes ont pu travailler en ateliers sur des situations réelles présentées sous forme de vignettes vidéos dans lesquelles 4 acteurs de la troupe de théâtre « Silex » interprétaient chacun le rôle d'un(e) bénéficiaire de mesure CII. L'après-midi, le retour d'ateliers se fit sous la forme d'une table ronde réunissant des personnalités concernées par la question de la diversité culturelle mais également des acteurs de Silex, restés dans leur rôle et interagissant avec les autres participants. Tout au long de la journée, la réflexion sur ce thème fut alimentée par les présentations de Marie-Thérèse Brembilla, coordinatrice à l'espace interculturel de Sierre, de Mme Sandrine Rudaz, déléguée à l'intégration de Sierre et M. Roger Fontannaz, chef de l'office de l'asile.

Haut-Valais : 13 septembre

Dans le Haut-Valais, la journée régionale CII 2016 a été organisée pour la première fois par un groupe de travail réunissant des collaborateurs terrain des différentes institutions partenaires. 60 personnes ont été invitées à y participer. Le thème de la journée a porté sur les valeurs professionnelles et personnelles, leur impact sur le travail quotidien et la collaboration interinstitutionnelle. Edgar Zurbriggen, en tant que représentant du groupe de pilotage régional et membre du CDC, a introduit la thématique de la journée en présentant les nouveautés

relatives à la CII y compris la Charte. Les professionnels ont relevé leur satisfaction au terme de cette rencontre.

5. Bilan et commentaires

Les résultats et constats de l'analyse des situations annoncées au bureau depuis la mise en œuvre effective de la nouvelle structure CII en janvier 2012 sont présentés ci-après. CII complexe

Répartition des situations annoncées : entre le 1^{er} janvier 2012 et le 31 décembre 2016, le bureau CII a examiné **752 situations**. **49%** des situations proviennent des ORP, **34%** sont signalées par les CMS et **9%** par l'OAI, le solde étant annoncé par les autres dispositifs. En termes de répartition géographique, la région sédunoise notifie 34% des situations, les quatre autres régions se répartissent le solde à parts plus ou moins égales, le Haut-Valais ayant toutefois moins de situations complexes.

Profil des situations : 59% des situations concernent des hommes, la moyenne d'âge pour les deux sexes se situe à 42 ans. Près de 53% des personnes n'ont pas de formation, 42% ont obtenu un certificat de formation professionnelle et 5% ont une formation de niveau supérieur.

L'indice de gravité définit de manière pondérée la complexité des cas. Constitué de la dimension « insertion professionnelle récente » et des facteurs de risques identifiés par les collaborateurs terrain (santé – dépendance – illettrisme – finance – formation etc.), il oscille entre 0 (sans risque) et 6,5 (multirisque). L'indice de gravité moyen se situe à 2,2. Par ordre d'importance, **les problèmes financiers** sont suivis de **l'éloignement du marché du travail**. Les **problèmes de santé** physiques et/ou psychiques ainsi que le **faible niveau de formation** sont également identifiés et représentent à eux cinq 70% des facteurs de risques.

Détection précoce : le temps d'identification d'une problématique CII complexe peut être appréhendé par la durée moyenne entre le moment où la personne démarre un suivi auprès du dispositif annonceur et celui où elle est annoncée au bureau. La durée moyenne observée est de 30 mois pour l'ensemble des situations, durée en augmentation par rapport aux années précédentes. Ce résultat s'explique par le fait que les professionnels effectuent diverses démarches d'activation et de collaboration avant d'arriver à les annoncer en CII complexe qui est toujours perçue comme une solution ultime. Toutefois, il faut relever qu'en 2016, plus d'un tiers des situations a été annoncé dans un délai inférieur à 5 mois.

Degré d'appropriation de la CII par les collaborateurs :

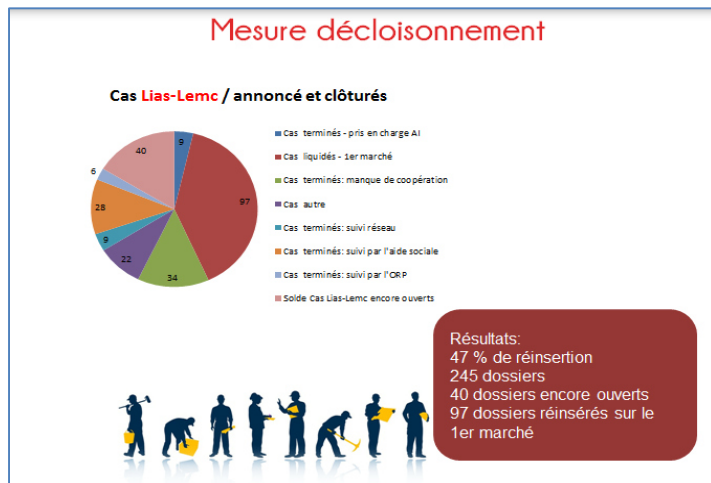
Degré d'appropriation de la CII	Année	Situations annoncées au bureau	Nombre de collaborateurs annonceurs	Ratio collaborateurs par situations annoncées
	2012	97	62	0,64
	2013	128	80	0,63
	2014	174	103	0,59
	2015	170	88	0,52
	2016	183	106	0,58

En calculant le ratio « collaborateurs »/« situations annoncées », nous pouvons déterminer, par année, quel est le degré d'appropriation de la CII parmi les professionnels. Nous constatons une certaine reprise depuis l'année 2015. La CII reste toutefois l'apanage des personnes convaincues de la démarche.

Situations des cas CII :

Les trois graphiques ci-après présentent un état des lieux de l'ensemble des situations traitées par le bureau, les répondants CII, les personnes en charge du décroisonnement et les collaborateurs terrain du 1^{er} janvier 2012 au 31 décembre 2016.

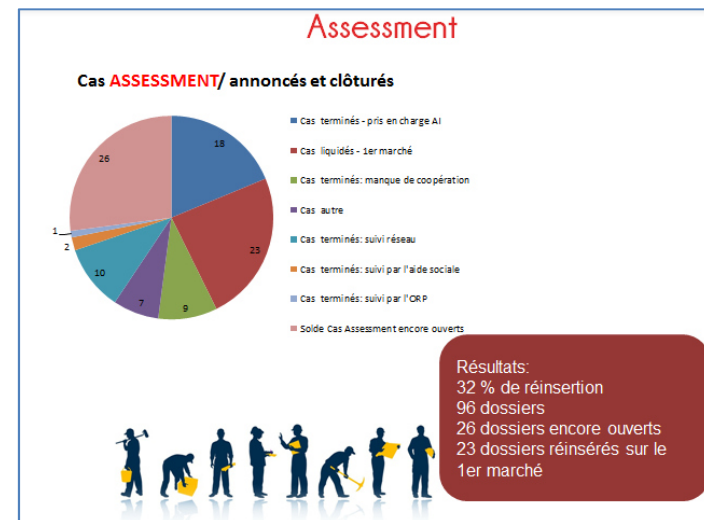
Prise en charge via un tandem



La mesure décroisonnement ou tandem (ORP – CMS)

Sur les 245 situations dirigées vers cette mesure, 40 étaient toujours suivies par les tandems en fin d'année 2016. Cette prise en charge a favorisé l'insertion de 97 personnes sur le premier marché du travail ce qui, si l'on ne tient pas compte des dossiers encore en cours, correspond à un taux de réinsertion de **47%**. Ce taux, fort significatif, résulte du fait que la méthode « coaching intensif » pratiquée ici encourage l'activation des personnes vers le marché de l'emploi selon des objectifs précis et personnalisés.

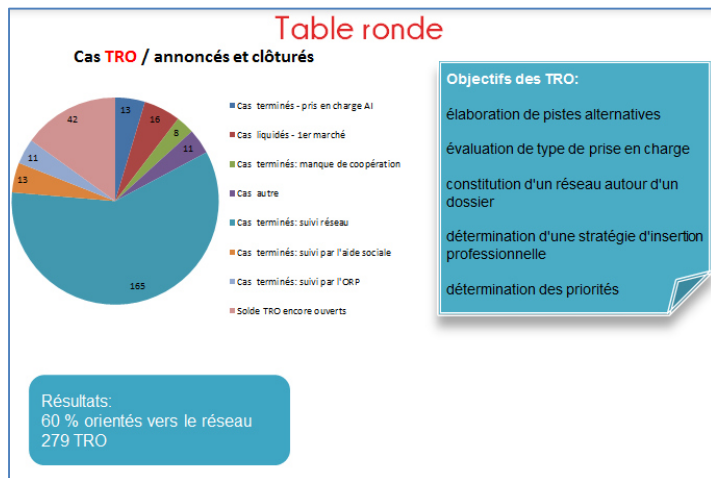
Prise en charge via un assessment



L'**assessment** a comme but de clarifier la situation médicale (identifier les limitations fonctionnelles) des personnes annoncées en vue de leur réinsertion sur le premier marché du travail. Cette mesure est activée avec parcimonie par le bureau en raison de son coût. A fin 2016, 96 personnes ont été reçues par le team CII régional et le médecin SMR pour un assessment suivi d'un contrat d'objectifs avec désignation d'un case manager. 26 dossiers étaient encore en cours de traitement.

Les situations avec assessment sont les plus complexes et ont des indices de gravité élevés. Le fait que **plus du tiers** des bénéficiaires soit réinséré professionnellement est un résultat très satisfaisant.

Prise en charge via une table ronde



Les **Tables Rondes (TRO)** organisées par les coordinateurs CII suivent différents objectifs en fonction des besoins déterminés au bureau. Il en résulte que la plupart de ces TRO se concluent par une orientation de type réseau car, au terme de la TRO, la situation est en général suffisamment clarifiée pour être gérée en réseau et non plus par la CII formelle.

Depuis 2012, **279** TRO ont été organisées par les coordinateurs.

CII globale

En 2016, la CII Valais a, pour la troisième fois, effectué un appariement de données (nombre de suivis interinstitutionnels réels et potentiels entre les CMS, les ORP et l'OAI). 2355 personnes ont fait l'objet d'une collaboration entre l'un ou l'autre des 3 dispositifs (ORP, CMS, OAI). La part des épisodes simultanés varie selon les dispositifs : 11% des dossiers ORP sont suivis simultanément par un ou plusieurs autres dispositifs, contre 23% pour l'AI et 37% pour les CMS.

6. Conclusion et recommandations

D'une manière générale, l'organisation de la CII Valais se renforce. Jusqu'à cette année, la collaboration interinstitutionnelle restait l'apanage des différents comités, bureau et répondants CII. Dorénavant, le relais est assuré. Pour la première fois en Valais romand, les directions régionales de chaque institution ont été intégrées dans la conception et la réalisation des journées CII régionales. Sur le terrain, les collaborateurs ont apprécié ces rencontres qui ont clairement répondu à leurs attentes de formation continue CII.

Dans la gestion des situations complexes, et comme nous l'avons déjà relevé l'année précédente, il ressort que de nombreuses personnes annoncées au bureau sont depuis trop longtemps (entre 18 mois et 5 ans) sans activité sur le premier marché du travail. Leur réinsertion est à priori très difficile. Il faut donc accentuer nos efforts de sensibilisation vers la détection précoce pour éviter que ces situations soient vouées à un échec de l'insertion. La CII doit incontestablement devenir un instrument intégré aux processus métiers des dispositifs.

Enfin, l'exercice de quantification des épisodes simultanés entre ORP, CMS, et OAI démontre que la collaboration entre professionnels du terrain est toujours une nécessité pour assurer que les transitions et la gestion de dossiers se fassent de manière efficiente. Les démarches de formation, de partage d'expériences, de rencontres et de communication sont donc à maintenir pour ces prochaines années.

7. Définitions et abréviations

Assessment : Les teams régionaux, composés des répondants CII des institutions, du collaborateur annonceur et d'un médecin délégué par le SMR évaluent, en présence de la personne concernée, sa situation médicale, professionnelle et sociale ainsi que les ressources à disposition en vue d'établir un plan contraignant (contrat d'objectifs) visant à la réinsérer sur le premier marché du travail.

Bureau CII : Est le centre de compétences de la CII. Il se compose de la chargée cantonale de la CII, de cinq coordinateurs régionaux impliqués à raison de 20% chacun et d'une collaboratrice administrative. Il est l'interlocuteur privilégié des collaborateurs terrain.

Chargé/e cantonal/e CII : Assure la coordination de la CII au niveau cantonal et régional et est garant du bon fonctionnement de celle-ci.

CDC : Veille au développement de la CII en Valais et à son optimisation. Il est composé des représentants désignés par les dispositifs impliqués.

Commission droit : Organe juridique composé de quatre membres provenant de l'AI, du SICT, du SAS et de la Caisse cantonale publique de chômage (comme administratrice du fonds cantonal pour l'emploi). Elle valide la prise de risque dans les limites du droit propre à chaque dispositif et décide du préfinancement, voire de la prise en charge des mesures de réinsertion par le Fonds cantonal de l'emploi.

COFIL : Organe politico-stratégique constitué des chefs de service et des directions impliquées. Il définit et décide les orientations de la CII en Valais dans le domaine de la réinsertion socio-professionnelle.

Mesure Décloisonnement LIAS-LEMC : Prise en charge conjointe et coordonnée relevant du chômage et de l'aide sociale tel que le coaching intensif ou le tandem. La pratique du coaching intensif est destinée à des personnes précarisées et en fin de droit. Les tandems, composés de conseillers ORP et d'assistants sociaux, analysent les dossiers, conçoivent et mettent en œuvre des projets de réinsertion professionnelle et sociale.

Table Ronde (TRO) : Pré-évaluation globale durant laquelle les professionnels des différents dispositifs déterminent la prise en charge appropriée à la situation d'une personne. Cette dernière n'est en règle générale pas présente.

AC	Assurance-chômage
AS	Aide sociale
AI	Assurance-invalidité
CDC	Comité de développement et de coordination
CII	Collaboration interinstitutionnelle
CIO	Centre d'information et d'orientation
CMS	Centre médico-social
COFIL	Comité de pilotage
LACI	Loi fédérale sur l'assurance-chômage et l'indemnité en cas d'insolvabilité
LIAS	Loi cantonale sur l'intégration et l'aide sociale
LEMC	Loi cantonale sur l'emploi et les mesures en faveur des chômeurs
OAI	Office de l'assurance-invalidité
ORP	Office régional de placement
OSP	Orientation scolaire et professionnelle
OVE	Observatoire valaisan de l'emploi
SAS	Service de l'action sociale
SECO	Secrétariat d'État à l'économie
SFOP	Service de la formation professionnelle
SICT	Service de l'industrie, du commerce et du travail
SMR	Service médico-régional de l'OAI
Suva	Caisse nationale suisse d'assurance en cas d'accidents
TRO	Table ronde

8. Organisation de la CII-Valais

Membres du Comité de pilotage (COPIL)

M. Peter Kalbermatten, Président, chef de service du SICT
M. Jérôme Favez, chef de service du SAS
M. Claude Pottier, chef de service du SFOP
M. Martin Kalbermatten, directeur de l'OAI Valais
M. Ulrich Gerber, directeur du pôle prestations et développement d'Addiction Valais
M. Willy Bregy, directeur Suva
Mme Marie-France Fournier, Présidente du CDC, OAI Valais
Mme Anne Beney Confortola, chargée cantonale CII
Mme Lory Bracci, collaboratrice administrative SICT

Membres du Comité de coordination et de développement (CDC)

Mme Marie-France Fournier Présidente, OAI Valais
M. Benoît Gay-des-Combes, Placement public, SICT
M. Roland Favre, SAS
Mme Sophie Martin, CMS
M. Alain Zumofen, LMMT, SICT
M. Viktor Lang, OAI
M. Edgar Zurbriggen, OSP Haut-Valais, SFOP
M. Christian Bonvin, OSP Valais romand, SFOP
M. Philippe Vouillamoz, Addiction Valais
M. Roland Lauechli, Suva
Mme Anne Beney Confortola, chargée cantonale CII
Mme Lory Bracci, collaboratrice administrative SICT

Membres de la Commission droit

M. Peter Kalbermatten, Président, chef de service du SICT
M. Jérôme Favez, chef de service du SAS
M. Antonio Viscomi, juriste à l'OAI Valais
M. Jean-Claude Frésard, directeur de la caisse publique de chômage
Mme Anne Beney Confortola, chargée cantonale de la CII
Mme Lory Bracci, collaboratrice administrative SICT

Membres du bureau CII

Mme Anne Beney Confortola, chargée cantonale CII
Mme France Udressy, CMS
M. Jean-Luc Rahir, OAI
M. Emir Salman, ORP, SICT
M. Georges-Alain Claret, Addiction Valais
Mme Barbara Guntern, OSP, SFOP
Mme Lory Bracci, collaboratrice administrative SICT